

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2013 / ÉCRIT QUESTIONS

BRANCHE BANQUE	PROFIL B	QUESTIONS SÉRIE 1
SITUATIONS ET CAS PRATIQUES		

NOM ET PRÉNOM DU CANDIDAT: _____

NUMÉRO DU CANDIDAT: _____

EMPLOYEUR: _____

LIEU D'EXAMEN: _____

Veillez observer les points suivants:

1. L'examen écrit traite de situations professionnelles et de cas pratiques tels que l'on peut en rencontrer dans le cadre des activités quotidiennes d'une banque.

Questions	Nombre de points maximum	Nombre de points obtenus	Note
Total des points	100		

2. Veillez inscrire vos nom, prénom et numéro de candidat, ainsi que le nom de votre employeur et le lieu d'examen sur cette feuille, aux emplacements prévus à cet effet.
3. Assurez-vous que vous disposez bien de la totalité de l'énoncé (questions 1 à 32, 36 pages au total).
4. Lisez attentivement les questions avant d'y répondre.
5. Indiquez votre raisonnement afin que les résultats de vos calculs puissent être évalués.
6. Vous pouvez répondre aux questions dans l'ordre qui vous convient.
7. Seule l'utilisation d'une calculatrice est autorisée.
8. Rédigez vos réponses sous forme de phrases complètes lorsque l'énoncé l'exige.
9. Lorsque la question requiert plusieurs réponses, celles-ci sont prises en compte dans l'ordre où elles sont indiquées. Les réponses supplémentaires ne sont pas prises en considération (pas de choix entre plusieurs réponses possibles!).
10. Temps imparti pour l'examen: 120 minutes

NOUS VOUS SOUHAITONS BONNE CHANCE!

Visas des experts

_____ AA

_____ AB

_____ BA

_____ BB

Points

1. **Lois et directives** **4 points**
Objectif détaillé 1.7.1.1 (C2)

En Suisse, le système bancaire est régi par différentes lois.

- a) **Complétez le tableau ci-dessous en indiquant le nom de la loi correspondant aux dispositions mentionnées.**

4 x ½ point

Dispositions	Loi
Prescriptions relatives aux liquidités et aux fonds propres des banques	
Dispositions relatives à l'organisation et à la direction des fonds de placement afin de protéger les investisseurs	
Dispositions relatives aux obligations qui incombent aux différents intermédiaires financiers afin d'éviter que des fonds d'origine criminelle soient intégrés dans le circuit économique	
Dispositions relatives au négoce professionnel de valeurs mobilières afin que tous les clients soient traités de manière équitable et que les différentes transactions s'effectuent dans la transparence	

Nombre de points obtenus

Points

En Suisse, la surveillance étatique des marchés financiers au niveau de l'Etat est assurée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

b) Parmi les huit activités suivantes, quatre relèvent du mandat de la FINMA. Lesquelles? Indiquez les numéros correspondants.

4 x ½ point

1. Représenter les intérêts des banques suisses face aux autorités
2. Octroyer aux banques leur autorisation d'exercer
3. Etablir des rapports d'audit comptable et de révision pour les banques
4. Surveiller le respect des prescriptions en matière de liquidités et de fonds propres
5. Se charger d'assainir ou de liquider des banques
6. Conduire la politique monétaire suisse
7. Prononcer des sanctions à l'encontre des banques en cas de besoin
8. Nommer la Direction générale de la Banque nationale suisse (BNS)

2. Services communs des banques suisses

2 points

Objectif détaillé 1.7.3.3 (C1)

Pour des raisons d'efficacité, les banques suisses centralisent diverses activités au sein de services communs comme SIX Group SA.

Citez quatre activités ou domaines d'attribution importants que SIX Group SA prend en charge pour les banques suisses.

4 x ½ point

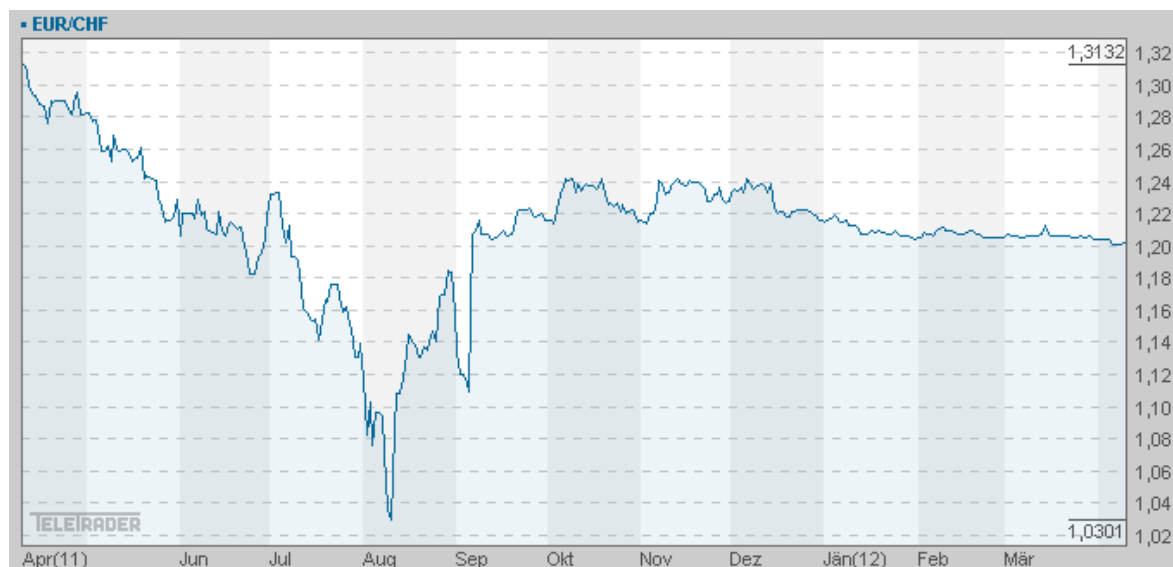
Nombre de
points
obtenus

Points

3. Tâches et instruments de la BNS
Objectif détaillé 3.1.6.5 (C2)

2 points

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution d'un couple de devises, ainsi qu'une intervention de la BNS.



a) **Sous quelle forme et dans quelle intention la BNS a-t-elle réalisé cette intervention?**

2 x ½ point

Forme

Intention

b) **Quelle tâche primordiale inscrite dans la Constitution fédérale la Banque nationale suisse a-t-elle remplie ici?**

1 point

Nombre de
points
obtenus

4. Expliquer les relevés de compte

3 points

Objectif détaillé 3.3.1.2 (C2)

Le 5 janvier 2013, la société Import SA a reçu un relevé de compte établi par votre banque. M. Jules Porter, chargé de dossier, l'a étudié en détail et s'est livré à quelques réflexions. Répondez aux questions suivantes.

a) De quel point de vue comptable un relevé de compte est-il établi?

1 point

b) Expliquez par une périphrase ce que signifie «compte courant créditeur».

1 point

c) Quel est le but de l'impôt anticipé?

1 point

Points

Nombre de
points
obtenus

Points

5. Classification des clients et des groupes d'intérêts

5 points

Objectif détaillé 1.1.2.3 (C4)

Vous occupez un poste d'assistant auprès de la direction de la Banque Suisse. A ce titre, vous réfléchissez à la classification de la clientèle. Jusqu'à présent, la Banque Suisse classifiait ses clients en fonction du montant de leurs avoirs.

a) Complétez le tableau ci-dessous en indiquant un avantage et un risque de ce type de classification.

2 x 1 point

Avantage	Risque

b) Les clients peuvent être classifiés selon d'autres critères que le montant de leurs avoirs. Lesquels? Citez-en deux.

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

Il existe d'autres groupes d'intérêts que la clientèle.

c) **Complétez le tableau ci-dessous concernant les attentes des différents groupes d'intérêts.**

4 x ½ point

Groupe d'intérêts	Attentes à l'égard de l'entreprise
	Loyauté
Bailleurs de fonds (détenteurs d'obligations)	
Etat	
Collaborateurs	

Nombre de
points
obtenus

Points

6. Assortiment de comptes **2 points**
Objectif détaillé 1.7.4.1 (C1)

Enea Balmelli, âgé de 8 ans, a reçu CHF 3000 de la part de son grand-père. Son père souhaite par conséquent lui ouvrir un compte.

a) **Quel type de compte recommanderiez-vous à M. Balmelli pour son fils?**

½ point

b) **Quels sont les avantages de ce compte? Citez-en trois.**

3 x ½ point

7. Prévoyance **2 points**
Objectif détaillé 1.7.4.5 (C2)

M. Giotto s'est installé à son compte en ouvrant un magasin spécialisé dans l'art oriental. Ne s'étant pas encore penché sur la question de sa prévoyance vieillesse, il vous a demandé un rendez-vous afin de s'informer à ce sujet. Au cours de l'entretien, vous lui recommandez notamment le compte de prévoyance du pilier 3a.

a) **Quelles sont les caractéristiques qui parlent en faveur de ce produit?
Indiquez-en deux.**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

M. Giotto est très intéressé par ce compte et vous demande s'il peut effectuer un premier versement de CHF 50 000.

b) Que lui répondez-vous? Justifiez votre réponse.

1 point

8. Moyens de paiement et déroulement d'un paiement, e-banking 4 points
Objectifs détaillés 1.7.5.2 (C2) / 1.7.6.1 (C2)

M. Giotto dispose déjà d'un compte personnel et d'une carte Maestro auprès de votre banque. Il a lu plusieurs articles traitant d'utilisations abusives de cartes Maestro et vous fait part de son inquiétude. Il souhaite savoir comment se protéger au mieux contre ces risques d'abus.

a) Indiquez-lui deux mesures importantes à prendre pour se protéger contre une utilisation abusive de sa carte Maestro.

2 x ½ point

M. Giotto planifie de longs séjours dans sa ville natale en Sicile environ deux fois par an.

b) Hormis la carte Maestro, quelles possibilités de paiement sans espèces s'offrent à lui lors de ces séjours? Citez-en deux.

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

Lors de ses séjours à l'étranger, M. Giotto doit continuer à suivre ses affaires. Il a donc besoin d'un accès à ses comptes. Vous lui conseillez l'e-banking.

c) **Indiquez-lui quatre services e-banking qui présenteraient une utilité directe pour lui.**

4 x ½ point

9. **Expliquer le système de paiement de l'entreprise d'apprentissage** **3 points**
Objectif détaillé 3.3.1.1 (C2)

La Banque Suisse a fait réaliser des travaux de rénovation dans la salle des guichets. Le maître d'ouvrage vient d'envoyer les factures pour paiement. Vous travaillez au sein du service comptabilité de la banque, où vous êtes responsable du règlement des factures des créanciers.

a) **Quels éléments devez-vous contrôler sur chaque facture? Citez-en quatre.**

4 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

Vous constatez que le cachet de réception n'a pas été apposé sur une facture.

- b) L'absence de celui-ci influe-t-elle sur le délai de paiement de la facture? Justifiez votre réponse par une phrase complète.**

1 point

10. Exécution de services de base
Objectif détaillé 1.7.4.6 (C2, C3)

2 points

Vous dirigez l'équipe de guichetiers de votre banque, qui reçoit aujourd'hui le renfort de Mme Rossi, une nouvelle collaboratrice. Vous êtes chargé de la former pour son premier jour de travail.

- a) Expliquez-lui comment identifier un nouveau client.**

1 point

- b) Mme Rossi souhaite connaître avec précision les documents qu'un nouveau client doit signer lors de l'ouverture d'un compte. Citez-en deux.**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

- 11. Calculer les conséquences financières des crédits garantis par gage immobilier (clients privés) / établir les documents nécessaires aux affaires de crédit** **5 points**
Objectifs détaillés 1.7.7.4 (C3) / 1.7.9.8 (C2)

Vous travaillez pour la Banque Suisse. M. Keller, biochimiste âgé de 43 ans et sans enfant, est un client de longue date de votre établissement. Il souhaite acheter une maison à Payerne et s'adresse à vous avec ce projet.

- a) Citez deux documents que le client doit fournir dès la demande de crédit.**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

La maison est en vente au prix de CHF 620 000. M. Keller souhaite investir CHF 280 000 supplémentaires dans des travaux de transformation et de rénovation. Environ 50% du montant de ces travaux augmenteraient la valeur de ce bien.

- b) **Etablissez le plan de financement et le calcul de la capacité de financement de M. Keller compte tenu des indications fournies ci-dessous.**

Données relatives aux revenus et au patrimoine de M. Keller:	
Revenu brut	CHF 150 000
Avoir actuellement en compte ou placé en titres	CHF 300 000
Avoir auprès de sa caisse de pension	CHF 400 000
Avoir actuellement sur un compte de prévoyance 3a	CHF 80 000

Taux d'intérêt théorique de 5% par an
Apport de 20% de fonds propres

6 x ½ point

Plan de financement:

Calcul de la capacité de financement:

Nombre de
points
obtenus

Points

Pour les fonds propres nécessaires, le plan de financement bancaire, ainsi que les travaux de transformation et de rénovation, M. Keller ne souhaite apporter que les $\frac{3}{4}$ des avoirs qu'il détient sur ses comptes et sous forme de titres.

- c) **Quelle serait l'incidence fiscale d'un retrait anticipé sur son compte de prévoyance 3a pour l'apport des fonds propres manquants?**

1 point

12. Décrire le marché

6 points

Objectifs détaillés 3.3.6.1 (C3), 3.1.6.5 (C2)

Etant donné le niveau actuel des taux d'intérêt, la demande d'hypothèques a fortement augmenté ces derniers mois.

- a) **Dans ce contexte, les banques suisses sont confrontées à différents défis. Complétez le tableau ci-dessous en décrivant comment la situation se présente pour les banques suisses face aux quatre défis mentionnés.**

4 x 1 point

Défi	Description de la situation
Fonds propres	
Refinancement	
Politique de crédit	
Echéances des crédits	

Nombre de points obtenus

Points

La Banque nationale suisse décide de mener une politique monétaire plus restrictive.

- b) **Quels instruments la Banque nationale suisse utilise-t-elle activement pour contrôler la masse monétaire? Citez-en deux.**

2 x ½ point

- c) **Quelle répercussion cette politique monétaire plus restrictive aura-t-elle sur le marché hypothécaire?**

1 point

13. Calculer un crédit lombard

2 points

Objectif détaillé 1.7.7.5 (C3)

Anne Duval, qui détient le dépôt de titres ci-dessous auprès de votre banque, souhaite une limite de crédit lombard en CHF.

- a) **Complétez le tableau suivant en indiquant les taux et les valeurs d'avance.**

2 x ½ point

Titre	Valeur de marché	Taux d'avance	Valeur d'avance en CHF
Nestlé	82 000		
Police d'assurance risque décès de la ZURICH, avec une prestation de CHF 200 000	1		

Nombre de points obtenus

Points

- b) Pourquoi le taux d'avance d'une action Nestlé diffère-t-il de celui d'une police d'assurance risque décès de la ZURICH? Donnez une raison.

1 point

14. Comparer le crédit à la consommation et le leasing de biens de consommation

2 points

Objectif détaillé 1.7.7.6 (C4)

Hans Keller, l'un de vos clients, souhaite vous demander conseil. Il rêve depuis longtemps d'acheter une voiture de sport, mais ne dispose malheureusement pas de liquidités suffisantes pour cet achat d'environ CHF 60 000.

Vous lui présentez par conséquent deux possibilités de financement: le leasing de biens de consommation et le crédit à la consommation.

- a) Complétez le tableau suivant.

2 x ½ point

	Leasing de biens de consommation	Crédit à la consommation
Propriétaire		
Base légale		

- b) Décrivez le leasing de biens de consommation en indiquant l'un de ses avantages et l'un de ses inconvénients par rapport au crédit à la consommation.

2 x ½ point

Avantage par rapport au crédit à la consommation:

Inconvénient par rapport au crédit à la consommation:

Nombre de
points
obtenus

Points

15. Expliquer les crédits contre cautionnement

2 points

Objectif détaillé 1.7.8.5 (C2)

Les financements bancaires peuvent être cautionnés par des personnes physiques ou morales.

- a) **Quelles exigences légales ces garants doivent-ils remplir?
Complétez le tableau suivant.**

2 x ½ point

Personne physique	Personne morale

- b) **Quelles sont les exigences de la banque à l'égard des garants?
Indiquez-en deux.**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

16. Expliquer l'octroi des crédits non couverts

2 points

Objectif détaillé 1.7.8.7 (C2)

Après avoir étudié de près le bilan de la société Dentax SA, vous avez accordé un crédit non couvert de CHF 300 000 à ce client.

Indiquez deux clauses contractuelles ou clauses de sûreté importantes que vous pouvez intégrer au contrat de crédit et décrivez-les en style télégraphique, comme dans l'exemple donné.

4 x ½ point

Clause contractuelle	Description
Clause d'exclusivité	L'essentiel ou la totalité des transactions bancaires de l'emprunteur doit passer par l'intermédiaire de la banque prêteuse.

Nombre de points obtenus

Points

- 17. Indiquer les instruments de surveillance des crédits** **3 points**
Objectif détaillé 1.7.9.12 (C3)

Vous avez octroyé un crédit contre certaines garanties à une petite entreprise artisanale cliente de votre banque. La surveillance de la solvabilité et de l'honorabilité de l'emprunteur joue ici un rôle important.

Complétez le tableau ci-dessous en indiquant les activités de surveillance correspondant aux aspects de la solvabilité et de l'honorabilité mentionnés, ou inversement.

3 x 1 point

Aspects de la solvabilité et de l'honorabilité	Activités de surveillance
Solvabilité du client	
	Estimation régulière (gage immobilier), analyse de valeur (gage mobilier), liste des débiteurs, vérification des cautionnements
Morale de paiement	

- 18. Appliquer un taux d'avance** **2 points**
Objectif détaillé 1.7.9.15 (C3)

M. Hess, un fabricant de conserves client de votre banque, souhaite faire construire un immeuble commercial. Les coûts de cet investissement sont estimés à CHF 900 000 et semblent plausibles.

- a) Quel est le montant des fonds propres que M. Hess doit apporter?**

½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

M. Hess s'indigne, car il y a deux ans, la banque lui a demandé moins de fonds propres pour l'achat de son appartement.

b) Quels sont les motifs qui peuvent expliquer ces différences de taux d'avance? Citez-en trois en style télégraphique.

3 x ½ point

19. Connaître les objectifs économiques de l'entreprise

6 points

Objectif détaillé 1.4.1.3 (C2)

La gestion d'entreprise consiste notamment à travailler avec différents objectifs, qui peuvent parfois entrer en conflit avec d'autres.

a) Un conflit peut par exemple apparaître entre les objectifs de l'entreprise et ceux de certains groupes d'intérêts. Expliquez comment un conflit d'objectifs de ce type peut survenir en vous appuyant sur un exemple.

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

Des facteurs extérieurs peuvent empêcher la réalisation des objectifs de l'entreprise.

- b) **Complétez le tableau suivant en indiquant des facteurs d'influence extérieurs susceptibles de nuire aux objectifs de l'entreprise.**

3 x 1 point

Objectifs de l'entreprise	Facteurs d'influence extérieurs nuisibles
Maintenir un haut degré de satisfaction de la clientèle	Les connaissances des collaborateurs ne sont plus à jour suite à l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions réglementaires. La qualité du conseil baisse et entraîne le degré de satisfaction de la clientèle dans son sillage.
Devenir leader du marché hypothécaire	
Augmenter le chiffre d'affaires réalisé avec les opérations boursières	
Réduire les coûts (frais de personnel, en particulier)	

Les objectifs de performance de votre banque portent non seulement sur les produits, les services et les relations avec la clientèle, mais aussi sur le marché.

- c) **Quelles sont les questions qu'une banque peut se poser quant à ses objectifs sur le marché? Formulez deux questions adaptées.**

2 x 1 point

Nombre de points obtenus

		Points
20. Décrire les produits structurés	2 points	
Objectif détaillé 1.7.10.8 (C2)		
M. Röthlisberger, client de longue date de votre établissement, s'intéresse aux produits structurés.		
a) De quoi les produits structurés se composent-ils en général?		
1 point		
Il existe un très vaste choix de produits structurés.		
b) Expliquez quelles sont les attentes d'un investisseur en produits d'optimisation du rendement quant à l'évolution du marché.		
1 point		
21. Décrire les placements en métaux précieux	1 point	
Objectif détaillé 1.7.14.1 (C2)		
Il est possible de conserver des métaux précieux sous différentes formes.		
M. Frei a hérité d'une précieuse collection de pièces qui appartenaient à son père. Pourquoi vaudrait-il mieux les conserver à la banque, dans un compartiment de coffre-fort? Donnez un argument.		
1 point		
		Nombre de points obtenus

Points

22. Analyser le dépôt d'un client

2 points

Objectif détaillé 1.7.16.3 (C4)

Mme Duchemin vous a demandé un entretien. Il s'agit d'une nouvelle cliente de votre établissement, de nationalité suisse. Elle vous a préalablement transmis le relevé de dépôt suivant:

De- vise	Solde / nombre	Désignation	Cours	Total en CHF	%
CHF		Compte courant		196 000	70,8
CHF	70	Quantex Precious Metal Fund	266,70	18 669	6,7
USD	80	Blackrock World Mining Fund	70,26	5 115	1,9
USD	30	UBS Bloomberg WTI Crude Oil	1 351	36 882	13,3
CHF	7	ETF sur l'argent ZKB	2 900	20 300	7,3
		Total du portefeuille		276 966	100

Analysez ce dépôt. Qu'est-ce qui vous frappe? Indiquez quatre éléments.

4 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

23. Calculer des droits de souscription

2 points

Objectif détaillé 1.7.16.10 (C3)

La société DynaTool SA décide de procéder à une augmentation de capital pour financer la poursuite de sa croissance.

Capital-actions avant l'augmentation de capital	CHF 60 millions (60 000 actions d'une valeur nominale de CHF 1000)
Capital-actions après l'augmentation de capital	CHF 80 millions (80 000 actions d'une valeur nominale de CHF 1000)

- a) **L'action cote CHF 1400 avant cette augmentation de capital. Le prix d'émission des nouvelles actions est fixé à CHF 1200. Calculez la valeur (théorique) du droit de souscription.**

1 point

Rapport de souscription

En cas d'augmentation de capital, le droit de souscription offre une protection contre la dilution du capital.

- b) **Expliquez par une phrase complète ce qu'il faut comprendre par «protection contre la dilution du capital».**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

24. Calculer des ratios

2 points

Objectif détaillé 1.7.16.12 (C4)

M. Linder envisage d'acheter des actions de la société IT-Technologies et souhaite des informations sur le déroulement de la transaction. Il vous présente une fiche d'information avec les indications suivantes:

Données par titre en CHF	IT-Technologies SA
Cours	172,20
Bénéfices	10,35
Dividende	7,00
Valeur comptable	45,17

a) **Calculez les ratios suivants sur la base des indications ci-dessus.**

2 x ½ point

Ratio	
Rapport cours/bénéfices (PER)	
Rendement sur dividendes	

Le rapport cours/bénéfices constitue l'une des bases de décision préalables à l'achat d'une action.

b) **Expliquez par une phrase complète ce qu'indique concrètement le rapport cours/bénéfices dans une perspective d'achat d'une action.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

25. Expliquer les opérations sur devises

4 points

Objectif détaillé 1.7.13.4 (C2)

Dans trois mois, l'un de vos clients aura besoin de USD 500 000 pour l'achat d'une nouvelle machine. Il pense qu'à ce moment-là, le cours USD/CHF sera plus élevé qu'aujourd'hui. Vous lui recommandez par conséquent une opération à terme sur devises afin de couvrir le cours.

- a) **Quelle autre possibilité de couverture s'offre à ce client? Expliquez-la par des phrases complètes, en indiquant l'un de ses avantages et l'un de ses inconvénients par rapport à une opération à terme sur devises.**

3 x 1 point

Autre possibilité de couverture (1 point)	Avantage (1 point)	Inconvénient (1 point)

Nombre de points obtenus

Points

Ce client a suivi vos conseils: il y a trois mois, il a effectué une opération à terme sur devises. Or le fabricant de la machine vient de l'informer que la livraison serait retardée d'un mois.

b) Que peut faire votre client? Répondez par des phrases complètes.

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

26. Placements en métaux précieux
Objectif détaillé 1.7.14.1 (C2)

3 points

Il existe différentes possibilités d'investir dans l'or.

Le tableau ci-dessous recense plusieurs de ces possibilités, ainsi que leurs caractéristiques et leurs risques. Complétez-le.

3 points

Possibilité de placement (½ point)	Caractéristiques et risques (1 point)
Achat d'or physique (lingots, par exemple)	
	Il s'agit d'une possibilité de placement en or à la fois simple et peu onéreuse. Elle s'accompagne toutefois de risques d'exécution et de règlement. Lorsque l'activité de négoce est faible, il existe aussi un risque de liquidité, c'est-à-dire de spread important (coûts). L'achat et la vente occasionnent par ailleurs des frais (de courtage, etc.), auxquels s'ajoutent des droits de garde.
Achat d'or par l'intermédiaire d'un compte métal	
	Cet investissement n'est pas uniquement influencé par le cours de l'or, mais également par la situation politique dans les pays d'extraction, par exemple. L'évolution du cours de ce placement peut par conséquent s'écarter considérablement du cours de l'or.

Nombre de points obtenus

Points

27. Mener un entretien avec client / s'enquérir des besoins du client 10 points
Objectifs détaillés 1.1.1.2 / 1.1.1.3 (C3)

M. Marcel Hubert envisage de transférer tous ses comptes dans votre établissement. Il a pris rendez-vous pour un entretien.

- a) **Pour préparer un entretien, vous devez réfléchir à différents points. Lesquels? Citez quatre éléments de réflexion pertinents en ce qui concerne le client.**

4 x 1/2 point

M. Hubert vient d'arriver. Après une brève entrée en matière, vous commencez l'entretien à proprement parler. Vous avez appris à poser essentiellement des questions ouvertes.

- b) **Pourquoi est-il judicieux de poser essentiellement des questions ouvertes lors d'un premier entretien? Formulez votre réponse par des phrases complètes.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

M. Hubert a divers besoins concernant sa relation bancaire.

- c) **Conseillez-lui les produits qui répondent le mieux à ses besoins en complétant le tableau suivant.**

4 x ½ point

Besoin	Recommandation
M. Hubert a besoin d'un compte offrant la plus grande souplesse possible. Il ne souhaite aucune restriction en matière de retraits.	
M. Hubert souhaite pouvoir effectuer ses paiements à tout moment.	
M. Hubert projette de transférer CHF 100 par mois sur un placement.	
M. Hubert souhaite optimiser sa charge fiscale et cherche un compte adapté pour ce faire.	

Un entretien de clientèle structuré de manière optimale comporte différentes phases.

- d) **Citez trois phases possibles dans le bon ordre.**

4 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

- e) **Pourquoi faut-il enregistrer des informations sur les préférences et les centres d'intérêt du client en plus des données de base?
Donnez deux raisons.**

2 x 1 point

- f) **Quelles tâches restent à accomplir à l'issue de l'entretien avec le client?
Citez-en deux.**

2 x ½ point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

28. Fonds de placement

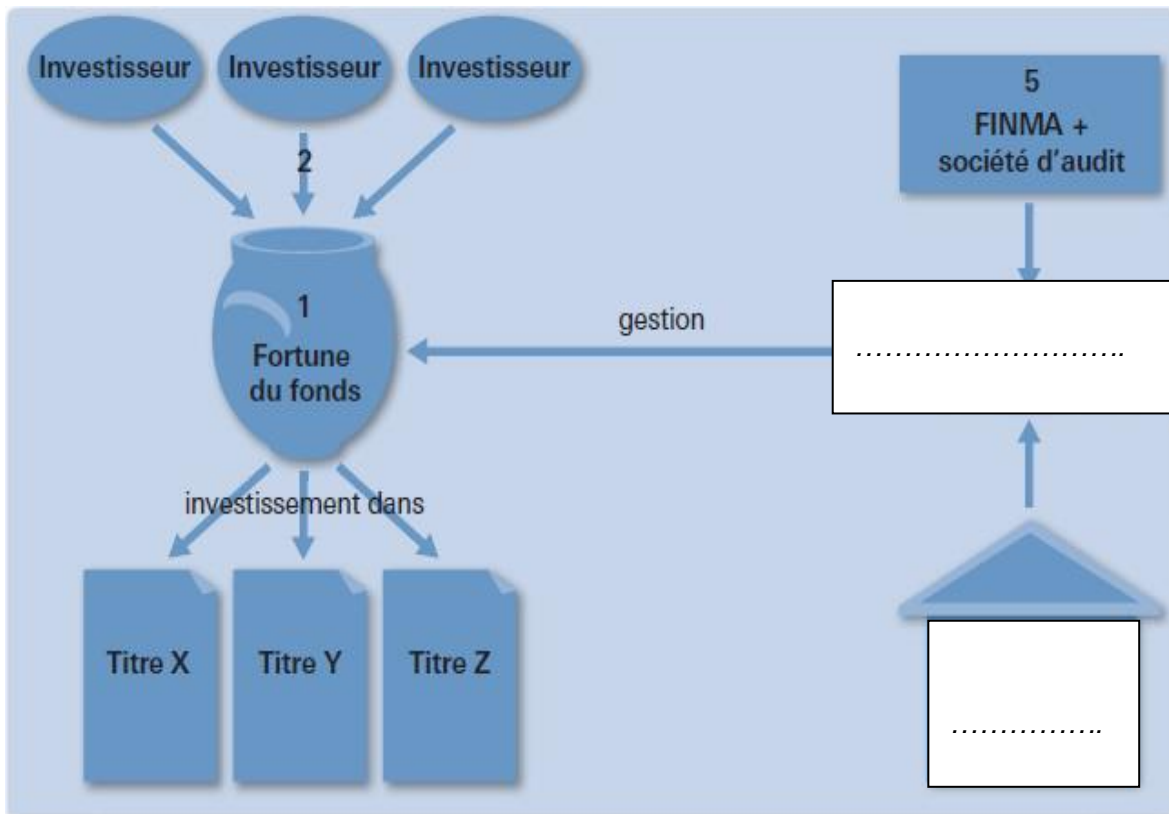
Objectif détaillé 1.7.16.4 (C2)

2 points

L'organisation d'un fonds de placement implique différentes parties.

Complétez le graphique ci-dessous en indiquant les parties manquantes.

2 x 1 point



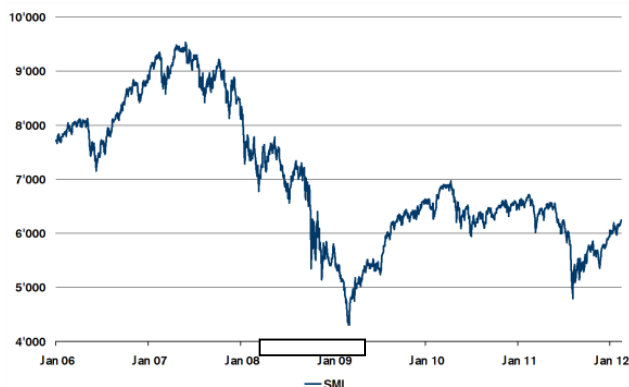
Nombre de
points
obtenus

Points

29. Situation du marché et des taux d'intérêt
Objectif détaillé 3.1.8.1 (C6)

2 points

Voici, à gauche, un graphique illustrant l'évolution d'un marché d'actions et, à droite, un graphique illustrant l'évolution d'un taux d'intérêt.



Analysez les deux graphiques et complétez le tableau suivant.

2 points

	Graphique relatif aux actions	Graphique relatif aux intérêts
Quels sont les chiffres ou données qui ont été utilisés pour l'élaboration du graphique?		
Décrivez l'évolution du graphique et son influence sur les affaires des banques.		

Nombre de points obtenus

Points

30. Evaluer une offre

4 points

Objectif détaillé 3.3.8.1 (C2)

La Banque Suisse a décidé d'organiser une manifestation spécialement dédiée à sa clientèle. Pour développer des idées, vous êtes chargé de demander des offres à différents prestataires d'événementiel.

- a) **Quelles sont les informations que doit absolument comporter une offre hormis le prix? Citez-en quatre.**

4 x 1/2 point

D'autres critères que le prix peuvent entrer en ligne de compte dans le choix entre plusieurs offres.

- b) **Lesquels? Indiquez deux bases de décision possibles et justifiez vos réponses.**

2 x 1 point

Nombre de
points
obtenus

31. Loi et ordonnance sur le blanchiment d'argent

4 points

Objectif détaillé 1.7.2.2 (C2)

Erwin von der Lohe, de nationalité allemande, vit à Donaueschingen (Allemagne). Il y a 20 ans, il a ouvert un compte auprès de la Banque Suisse SA à Zurich, sur lequel il a versé environ CHF 30 000. Il souhaite à présent retirer cet avoir. Pour cela, il a donné procuration à Paul Kuster, son neveu, qui vit en Suisse. Il a chargé ce dernier de retirer CHF 2000 tous les mois et de lui apporter cette somme en Allemagne.

- a) **S'agit-il d'un procédé de blanchiment d'argent? Justifiez votre réponse par des phrases complètes.**

2 points

- b) **En Suisse, quelles sont les mesures qu'une banque doit mettre en œuvre en cas de soupçon concret de blanchiment d'argent confirmé par son service Compliance? Indiquez-en deux en style télégraphique.**

2 x 1 point

Points

Nombre de
points
obtenus

32. Atteindre des objectifs
Objectif détaillé 1.4.2.1 (C3)

3 points

Points

Vous êtes apprenti au sein de la Banque Suisse. Aujourd'hui, vous avez rendez-vous avec votre maître d'apprentissage, qui vous a demandé de réfléchir sur le thème des «objectifs». Vous avez trouvé des informations à ce sujet sur Internet.

a) Quels sont les critères qu'un objectif bien formulé doit remplir? Citez-en deux.

2 x ½ point

b) Formulez un objectif remplissant les deux critères susmentionnés.

2 x 1 point

Nombre de
points
obtenus